

**ANALISIS KEPUASAN NASABAH TERHADAP KUALITAS PELAYANAN  
BANK RAKYAT INDONESIA UNIT BALAI SELASA  
MENGUNAKAN ANALISIS KORESPONDENSI**

**TUGAS AKHIR**

*Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Memperoleh Gelar Ahli Madya*



**REZI SETIA MAULANA**

**16037041**

**PROGRAM STUDI DIPLOMA III STATISTIKA  
JURUSAN STATISTIKA  
FAKULTAS MATEMATIKA DAN ILMU PENGETAHUAN ALAM  
UNIVERSITAS NEGERI PADANG  
2020**

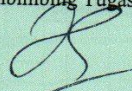
**PERSETUJUAN TUGAS AKHIR**

**“ANALISIS KEPUASAN NASABAH TERHADAP KUALITAS  
PELAYANAN BANK RAKYAT INDONESIA UNIT BALAI SELASA  
MENGUNAKAN ANALISIS KORESPONDENSI”.**

Nama : Rezi Setia Maulana  
NIM/Tahun Masuk : 16037041/2016  
Program Studi : DIII Statistika  
Jurusan : Statistika  
Fakultas : Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam

Padang, 05 Februari 2020

Disetujui oleh:  
Pembimbing Tugas Akhir



Dra. Nonong Amalita, M. Si  
NIP. 19690615 199303 2 001

**HALAMAN PENGESAHAN LULUS UJIAN TUGAS AKHIR**


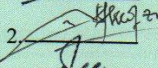
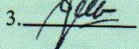
Nama : Rezi Setia Maulana  
NIM/BP : 16037041/2016  
Program Studi : DIII Statistika  
Jurusan : Statistika  
Fakultas : Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam

**ANALISIS KEPUASAN NASABAH TERHADAP KUALITAS  
PELAYANAN BANK RAKYAT INDONESIA UNIT BALAI SELASA  
MENGUNAKAN ANALISIS KORESPONDENSI**

**Dinyatakan lulus setelah dipertahankan di depan Tim Penguji Tugas Akhir  
Program Studi Statistika Jurusan Statistika Fakultas Matematika dan Ilmu  
Pengetahuan Alam Universitas Negeri Padang**

Padang, 05 Februari 2020

**Tim Penguji**

	<b>Nama</b>	<b>Tanda Tangan</b>
1. Ketua	: Dra. Nonong Amalita, M. Si	1. 
2. Anggota	: Drs. Syafriandi, M. Si	2. 
3. Anggota	: Dr. Dony Permana, M.Si	3. 

## SURAT PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :


Nama : Rezi Setia Maulana  
NIM : 16037041  
Program Studi : DIII Statistika  
Jurusan : Statistika  
Fakultas : Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam

Dengan ini menyatakan, bahwa Tugas Akhir saya dengan judul “**Analisis Kepuasan Nasabah Terhadap Kualitas Pelayanan Bank Rakyat Indonesia Unit Balai Selasa Menggunakan Analisis Korespondensi**” adalah benar merupakan hasil karya saya dan bukan merupakan plagiat dari karya orang lain atau pengutipan dengan cara-cara yang tidak sesuai dengan etika yang berlaku dalam tradisi keilmuan. Apabila suatu saat terbukti saya melakukan plagiat maka saya bersedia diproses dan menerima sanksi akademis maupun hukum yang sesuai dengan hukum Negara dan ketentuan yang berlaku, baik di institusi UNP maupun di masyarakat dan Negara.

Demikianlah pernyataan ini saya buat dengan penuh kesadaran dan rasa tanggung jawab sebagai anggota masyarakat ilmiah.

Padang, 05 Februari 2020

Diketahui oleh,  
Ketua Jurusan Statistika

  
Dr. Doty Permana, M. Si.  
NIP. 19750127 200604 1 001

Saya yang menyatakan,



Rezi Setia Maulana  
NIM. 16037041

## ABSTRAK

### **Rezi Setia Maulana: Analisis Kepuasan Nasabah Terhadap Kualitas Pelayanan Bank Rakyat Indonesia Unit Balai Selasa Menggunakan Analisis Korespondensi**

Bank Rakyat Indonesia (BRI) merupakan salah satu Badan Usaha Milik Negara yang bergerak dalam bidang perbankan. Permasalahan dalam penelitian ini adalah belum maksimalnya pelayanan yang diberikan oleh pihak BRI Unit Balai Selasa kepada nasabah. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui indikator apa saja yang mencirikan tingkat kepuasan nasabah dan kecenderungan tingkat kepuasan nasabah terhadap kualitas pelayanan BRI Unit Balai Selasa.

Populasi dalam penelitian ini adalah nasabah BRI Unit Balai Selasa. Sampel penelitian ini sebanyak 100 responden dan teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah teknik *non probability sampling* dengan metode *accidental sampling*. Penelitian ini dianalisis dengan *correspondence analysis*.

Berdasarkan hasil penelitian ini kecenderungan tingkat kepuasan nasabah terhadap kualitas pelayanan BRI Unit Balai Selasa yaitu cenderung sangat puas dan puas. Indikator kualitas pelayanan yang mencirikan nasabah sangat puas dan puas yaitu layanan yang diberikan karyawan, informasi tentang ketersediaan produk-produk BRI, ketepatan karyawan memberikan layanan, keterampilan karyawan, respon karyawan dalam menjawab pertanyaan nasabah, sikap sopan karyawan, sikap ramah karyawan, keamanan nasabah selama berada di BRI, pengetahuan karyawan, kemampuan karyawan dalam memberikan informasi terkini tentang BRI, informasi apabila terjadi gangguan layanan, kemampuan karyawan dalam berkomunikasi, kondisi mesin ATM, penampilan karyawan, dan kebersihan dan kenyamanan ruangan BRI. Indikator kualitas pelayanan yang mencirikan nasabah tidak puas yaitu kepekaan karyawan dalam menyelesaikan masalah, perhatian karyawan secara individual, dan kondisi toilet yang tersedia. Indikator kualitas pelayanan yang mencirikan nasabah sangat tidak puas yaitu fasilitas parkir kendaraan dan ketersediaan bangku di ruang tunggu.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, *Non Probability Sampling*, *Accidental Sampling*, *Correspondence Analysis*

## KATA PENGANTAR



Puji syukur Alhamdulillah kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir yang berjudul **“Analisis Kepuasan Nasabah Terhadap Kualitas Pelayanan Bank Rakyat Indonesia Unit Balai Selasa Menggunakan Analisis Korespondensi”**.

Tugas Akhir ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat dalam menyelesaikan pendidikan pada program studi Diploma III Statistika Jurusan Statistika Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam Universitas Negeri Padang. Dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini, penulis banyak mendapat sumbangan pemikiran, bimbingan, serta saran dan petunjuk dari berbagai pihak, untuk itu penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Ibu Dra. Nonong Amalita, M.Si, Dosen Pembimbing Tugas Akhir dan Penasehat Akademik.
2. Bapak Drs. Syafriandi, M. Si dan Bapak Dr. Dony Permana, M. Si, Dosen Penguji dan Ketua Jurusan Statistika FMIPA UNP.
3. Ibu Fitri Mudia Sari, S.Si, M.Si, Ketua Program Studi DIII Statistika Jurusan Statistika FMIPA UNP.

4. Bapak dan Ibu dosen, Staf Pengajar dan Karyawan Jurusan Statistika FMIPA UNP yang telah membimbing dan berbagi ilmu pengetahuan kepada penulis selama di bangku perkuliahan.
5. Rekan-rekan dan segenap Civitas Akademik FMIPA UNP yang telah memberikan bantuan moril dan ikatan persahabatan yang terjalin selama ini.

Semoga semua bimbingan, bantuan dan kerja samanya dapat dibalas oleh Allah SWT sebagai amal ibadah. Dalam penyusunan Tugas Akhir ini, penulis telah berusaha semaksimal mungkin untuk memberikan yang terbaik, namun penulis menyadari bahwa penulisan Tugas Akhir ini masih jauh dari kesempurnaan, karena keterbatasan pengetahuan dan kemampuan yang penulis miliki. Untuk itu kritik dan saran sangat penulis harapkan demi kesempurnaan penyusunan Tugas Akhir berikutnya. Semoga Tugas Akhir ini dapat bermanfaat bagi penulis dan pembaca umumnya. Amin.

Padang, Februari 2020

Penulis

Rezi Setia Maulana

## DAFTAR ISI

<b>ABSTRAK</b> .....	i
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	ii
<b>DAFTAR ISI</b> .....	iv
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	vi
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	vii
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah .....	4
C. Tujuan Penelitian .....	4
D. Manfaat Penelitian .....	4
<b>BAB II KAJIAN TEORI</b> .....	6
A. Bank Rakyat Indonesia .....	6
B. Kepuasan Konsumen.....	9
C. Kualitas Pelayanan .....	10
D. Analisis Korespondensi.....	12
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN</b> .....	24
A. Jenis Penelitian.....	24
B. Jenis dan Sumber Data .....	24
C. Populasi dan Sampel .....	24
D. Metode Pengumpulan Data .....	26
E. Variabel Penelitian .....	26
F. Struktur Data .....	27
G. Instrumen Penelitian .....	28
H. Teknik Analisis Data.....	32
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b> .....	34
A. Deskripsi Data.....	34
B. Analisis Data .....	38

C. Pembahasan.....	62
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>64</b>
A. Kesimpulan .....	64
B. Saran.....	64
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>66</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>68</b>

## DAFTAR TABEL

<b>Tabel</b>	<b>Halaman</b>
1. Kontingensi Dua Arah.....	14
2. Koordinat Baris dan Koordinat Kolom .....	20
3. Variabel Kualitatif Baris .....	26
4. Struktur Data .....	28
5. Kisi-Kisi Instrumen .....	29
6. Skala Likert Tingkat Kepuasan .....	30
7. Uji Reliabilitas.....	32
8. Jumlah Responden Berdasarkan Skor Variabel Kehandalan .....	34
9. Jumlah Responden Berdasarkan Skor Variabel Daya Tanggap.....	35
10. Jumlah Responden Berdasarkan Skor Variabel Jaminan .....	36
11. Jumlah Responden Berdasarkan Skor Variabel Empati.....	37
12. Jumlah Responden Berdasarkan Skor Variabel Bukti Fisik .....	38
13. Tabel Profil Baris .....	42
14. Tabel Profil Kolom.....	46
15. Nilai Chi Square .....	47
16. Analisis Kontingensi .....	49
17. Kontribusi Baris .....	50
18. Kontribusi Kolom.....	55

## DAFTAR LAMPIRAN

<b>Lampiran</b>	<b>Halaman</b>
1. Data Hasil Penelitian .....	68
2. Data Uji Coba Kuesioner.....	72
3. Cara Manual Analisis Korespondensi .....	74
4. Kuesioner Penelitian.....	81
5. Validasi Kuesioner .....	84
6. Hasil Output Aplikasi Minitab .....	85
7. Dokumentasi Penelitian.....	88
8. Surat Izin Penelitian .....	89
9. Tabel <i>Chi Square</i> .....	90
10. Tabel r.....	91

## **BAB I PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Bank Rakyat Indonesia (BRI) merupakan salah satu Badan Usaha Milik Negara yang bergerak dalam bidang perbankan mempunyai fungsi *intermediary* yaitu menghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkannya. Fokus kerja BRI adalah pada pelayanan terhadap masyarakat kecil dalam bentuk pemberian fasilitas kredit pada pengusaha kecil.

BRI memiliki jaringan di setiap kecamatan yaitu kantor unit. Kantor unit bertugas untuk menghimpun dana dan menyalurkan kembali pada masyarakat dalam lingkup kecamatan. Salah satu kantor unit BRI berada di Jalan Pasar Raya Balai Selasa Kecamatan Ranah Pesisir, kantor unit ini memiliki satu mesin Anjungan Tunai Mandiri (ATM), *server* dan beberapa komputer yang terintegrasi dengan layanan internet.

Adapun pelayanan yang dimiliki BRI Unit Balai Selasa meliputi Tabungan BRI yang terdiri dari tabungan Simpedes, tabungan BritAma, BritAma Bisnis, BritAma Rencana, BritAma Valas, BritAma Junio, tabungan Haji, Tabunganku. BRI memiliki layanan Deposito terdiri dari Deposito Rupiah, Valas, dan On Call. BRI menyediakan Giro yang terdiri dari Giro BRI Rupiah dan Valas. Selain itu, BRI juga menyediakan Pinjaman yang terdiri dari Pinjaman Mikro Bank BRI yaitu Kupedes dan Pinjaman Kredit Usaha Rakyat ([bri.co.id](http://bri.co.id)).

BRI Unit Balai Selasa memiliki keunggulan yaitu fasilitas parkir yang luas, keamanan yang cukup memadai, akses yang mudah dijangkau bagi masyarakat,

kemudahan dalam pembukaan rekening hanya dengan satu lembar KTP/SIM, dan adanya undian Tabungan BRI yang berhadiah barang mewah dan uang tunai.

Walaupun mempunyai banyak keunggulan, pelayanan yang diberikan oleh pihak BRI Unit Balai Selasa akan mempengaruhi tingkat kepuasan nasabah yang artinya kepuasan nasabah sangat ditentukan oleh harapan yang diterima melalui pelayanan yang dirasakan. Nasabah akan merasa puas dengan pelayanan bank apabila pelayanan yang diterima sesuai dengan harapan yang diinginkan. Sebaliknya nasabah akan merasa tidak puas dengan pelayanan bank apabila pelayanan yang diterima tidak sesuai dengan harapan yang diinginkan.

Berdasarkan pengamatan dan wawancara yang telah dilakukan dengan beberapa nasabah pada 27 Mei 2019, diperoleh informasi bahwa masih ada sebagian nasabah yang belum merasa puas terhadap pelayanan BRI Unit Balai Selasa. Masalah tersebut antara lain sering terjadi gangguan pada jaringan sehingga menyebabkan nasabah tidak bisa melakukan transaksi. Nominal pada mesin ATM hanya ada satu pecahan yaitu pecahan seratus ribu, jika nasabah membutuhkan pecahan limapuluh ribu nasabah harus bertransaksi ke BRI unit lain yang jaraknya cukup jauh. Kurangnya fasilitas yang diberikan seperti ruang tunggu yang sempit dan prosedur pelayanan yang kurang baik.

Hasil observasi tersebut menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan oleh BRI Unit Balai Selasa masih belum maksimal yang akan mempengaruhi tingkat kepuasan nasabah. Untuk mengetahui indikator kualitas pelayanan yang mengalami kesenjangan dapat diketahui melalui kecenderungan tingkat kepuasan nasabah terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh BRI

Unit Balai Selasa. Kepuasan nasabah akan pelayanan dapat diukur dengan lima dimensi pokok yaitu kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empati*), dan bukti fisik (*tangible*) (Tjiptono,2011:198).

Kehandalan (*reliability*) terdiri dari kemampuan dalam menangani setiap permasalahan, kemudahan prosedur layanan, dan hasil pelayanan yang sesuai. Daya tanggap (*responsiveness*) yaitu ketanggapan karyawan dalam membantu nasabah dan kecepatan dalam pelayanan. Jaminan (*assurance*) yaitu keamanan nasabah di BRI, pengetahuan tentang jenis layanan dan produksi perbankan, dan kepastian biaya transaksi. Empati (*empathy*) yaitu kemampuan berkomunikasi dengan baik, kemampuan dalam memberikan informasi terkini dan perhatian kepada nasabah saat transaksi. Dimensi pokok terakhir yaitu bukti fisik (*tangibles*) yaitu kenyamanan ruang tunggu pelayanan, kondisi toilet, penampilan karyawan, fasilitas mesin Anjungan Tunai Mandiri (ATM), kelengkapan fasilitas ruang tunggu, dan fasilitas parkir kendaraan.

Mengukur pelayanan kualitas jasa berarti mengevaluasi suatu kinerja dengan seperangkat standar yang telah ditetapkan. Salah satu cara yang dapat dilakukan untuk menangani masalah tersebut adalah dengan mengidentifikasi tingkat kepuasan nasabah, untuk itu analisis yang dapat digunakan dalam menangani permasalahan tersebut adalah analisis korespondensi, karena data yang digunakan adalah data yang berbentuk tabel kontingensi dengan variabel kualitatif. Selain itu analisis korespondensi juga dapat mengetahui indikator kualitas pelayanan yang mencirikan tingkat kepuasan nasabah BRI Unit Balai Selasa. Hasil analisis

korespondensi yang berupa peta persepsi dapat digunakan untuk melihat kecenderungan kepuasan nasabah terhadap kualitas pelayanan BRI Unit Balai Selasa dan juga dapat mengetahui indikator kualitas pelayanan yang mencirikan tingkat kepuasan nasabah BRI Unit Balai Selasa.

Menurut Mattjik dan Sumertajaya (2011:271), analisis korespondensi adalah suatu ilmu yang mempelajari hubungan antara dua atau lebih variabel kualitatif, yaitu dengan teknik multivariat secara grafik yang digunakan untuk eksplorasi data dari sebuah tabel kontingensi. Analisis korespondensi seringkali digunakan untuk menetapkan kategori-kategori yang mirip dalam satu peubah, sehingga kategori-kategori tersebut dapat digabungkan menjadi satu kategori.

Berdasarkan permasalahan yang dikemukakan di atas, maka dilakukan penelitian yang berjudul **“Analisis Kepuasan Nasabah Terhadap Kualitas Pelayanan BRI Unit Balai Selasa Menggunakan Analisis Korespondensi”**.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang di atas maka dapat dirumuskan permasalahan yang diteliti sebagai berikut:

1. Indikator kualitas pelayanan apa saja yang mencirikan tingkat kepuasan nasabah di BRI Unit Balai Selasa menggunakan analisis korespondensi?
2. Bagaimana kecenderungan tingkat kepuasan nasabah terhadap kualitas pelayanan BRI Unit Balai Selasa menggunakan analisis korespondensi?

## **C. Tujuan Penelitian**

Tujuan dari penelitian ini yaitu:

1. Untuk menentukan indikator kualitas pelayanan apa saja yang mencirikan tingkat kepuasan nasabah.
2. Untuk mengetahui kecenderungan tingkat kepuasan nasabah terhadap kualitas pelayanan BRI Unit Balai Selasa.

#### **D. Manfaat Penelitian**

1. Bagi peneliti, bermanfaat untuk menambah wawasan, ilmu pengetahuan dan pemahaman materi peneliti serta menerapkan ilmu statistika dalam berbagai bidang khususnya penggunaan analisis korespondensi.
2. Bagi pihak Bank BRI Unit Balai Selasa dapat dijadikan masukan dan evaluasi terhadap kualitas pelayanan untuk memperbaiki, meningkatkan, dan mengembangkan kualitas pelayanan sehingga dapat memenuhi harapan bagi kepuasan nasabah.
3. Bagi peneliti selanjutnya, hasil penelitian dapat dijadikan acuan untuk penelitian selanjutnya.

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **A. Kesimpulan**

1. Indikator kualitas pelayanan yang mencirikan nasabah tidak puas yaitu kepekaan karyawan dalam menyelesaikan masalah yang dihadapi nasabah saat transaksi, perhatian karyawan secara individual kepada nasabah saat bertransaksi, dan kondisi toilet yang tersedia. Indikator kualitas pelayanan yang mencirikan nasabah sangat tidak puas yaitu fasilitas parkir kendaraan dan ketersediaan bangku di ruang tunggu. Indikator kualitas pelayanan lainnya yaitu mencirikan nasabah sangat puas dan puas.
2. Kecenderungan tingkat kepuasan nasabah terhadap kualitas pelayanan BRI Unit Balai Selasa yaitu cenderung sangat puas dan puas.

#### **B. Saran**

Saran yang disampaikan dalam penelitian ini adalah:

1. Untuk pihak BRI Unit Balai Selasa untuk lebih meningkatkan pelayanan kinerja karyawan pada dimensi daya tanggal adalah dengan lebih meningkatkan kepedulian terhadap nasabah yang mengalami masalah dalam bertransaksi. Pada dimensi empati adalah dengan lebih meningkatkan perhatian secara individual kepada nasabah. Pada dimensi bukti fisik, pihak BRI diharapkan untuk memperbaiki kondisi toilet, fasilitas parkir untuk kendaraan roda empat, dan menambah jumlah tempat duduk untuk nasabah yang menunggu antrian.

2. Diharapkan menjadi masukan bagi pihak BRI untuk meningkatkan kualitas pelayanan.
3. Untuk peneliti selanjutnya dapat menambahkan analisis lanjutan dalam mengembangkan analisis korespondensi.

## DAFTAR PUSTAKA

- Anggraini. (2011). *Analisis Korespondensi Hubungan Antara Kondisi Sekolah, Tenaga Pengajar, dan Sarana Belajar Terhadap Prestasi Sekolah*(skripsi). Jakarta. Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah.
- Arikunto, Suharsimi. (2006). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Arikunto, Suharsimi. (2010). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Fatmawati, E. (2013). *Mata Baru Penelitian Perpustakaan dari SERVQUAL ke LIBQUAL*. Jakarta: Sagung Seto.
- Greenacre, Michael. (1984). *Theory and Applications of Correspondence Analysis*. London. Academic Press.
- <http://www.bri.co.id/articles/9> diakses pada tanggal 31 Agustus 2019
- <http://www.bri.co.id/articles/10> diakses tanggal 31 Agustus 2019
- <http://www.landasanteori.com/2015/10/sejarah-bank-rakyat-indonesia-visi-misi.html> diakses tanggal 31 Agustus 2019
- Irawan, Handi, (2008). *Membedah Strategi Kepuasan Pelanggan*. Cetakan Pertama: PT.Gramedia: Jakarta.
- Kotler P. (2002). *Manajemen Pemasaran*. Buku 2. Jakarta: IKAPI.
- Mattjik, Made Sumertajaya. (2011). *Sidik Peubah Ganda*. Bogor : IPB Press.
- Muhidin, Sambas Ali. (2007). *Analisis Korelasi Regresi dan Jalur dalam Penelitian*. Bandung: Pustaka Setia.
- Rosalina. (2013). *Analisis Korespondensi Sederhana dan Berganda Pada Bencana Alam Klimatologis Di Pulau Jawa* (skripsi). Jember. Universitas Jember.
- Sugiyono. (2012). *Statistika Untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- Suliyanto. (2009). *Metode Riset Bisnis*. Yogyakarta: Andi Yogyakarta.
- Tjiptono, F. (1996). *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi Yogyakarta.
- Tjiptono, F. (2011). *Service, Quality & Satisfaction*. Yogyakarta: Andi Yogyakarta.